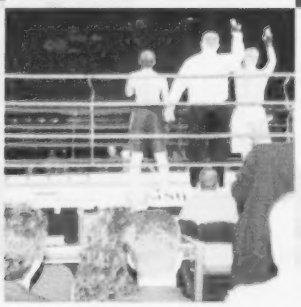
Régie des alcools, des courses et des jeux

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009 • 2010



Québec

Régie des alcools, des courses et des jeux

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009 • 2010

Québec

Cette publication a été produite par la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Pour obtenir des exemplaires de cette publication, veuillez vous adresser à la

Régie des alcools, des courses et des jeux
Direction des communications
560, boul. Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : 418 643-3627
Télécopieur : 418 643-0839
Courriel : racj.quebec@racj.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible sur le site Internet de la Régie à l'adresse suivante :
www.racj.gouv.qc.ca

Dépôt légal 2010
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-59256-3 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-59257-0 (PDF)
ISSN : 1198-4139

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Sécurité publique,

Original signé

Robert Dutil
Québec, septembre 2010

Monsieur Robert Dutil
Ministre de la Sécurité publique
2525, boulevard Laurier, 5e étage
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2010. Ce rapport fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de notre *Plan stratégique 2006-2011* et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Il rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

Par ailleurs, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* et les contrôles afférents relèvent de ma responsabilité. À ma connaissance, cette information est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Je remercie tout le personnel et tous les membres de la Régie de leur engagement, leur compétence et leur dynamisme lors de la réalisation des mandats, et de leur souci constant d'offrir des services de qualité à notre clientèle. Je tiens également à remercier Me Denis Racicot, qui a présidé aux destinées de la Régie au cours des cinq dernières années.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente par intérim,

Original signé

Me Christine Ellefsen
Québec, juin 2010

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES 9

INTRODUCTION 11

PARTIE 1 — LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX 13

1.1 La mission 13
1.2 Les domaines d'activité et les leviers d'intervention 13
1.3 Les clients et les partenaires 14
1.4 La structure organisationnelle 15
1.5 La Régie en chiffres 15

PARTIE 2 — LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 17

2.1 Les résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* 17
2.2 Les résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* 32

PARTIE 3 — L'UTILISATION DES RESSOURCES 38

3.1 Les ressources humaines 38
3.2 Les ressources financières 40
3.3 Les ressources informationnelles 42

PARTIE 4 — LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 43

4.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 43
4.2 L'application de la politique linguistique 44
4.3 L'embauche et la représentativité 44
4.4 La *Politique de financement des services publics* 46
4.5 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 47
4.6 Le développement durable 47
4.7 Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* 47

LES ANNEXES

Annexe 1 Les statistiques 48
Annexe 2 L'organigramme au 31 mars 2010 51
Annexe 3 Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* 53
Annexe 4 L'état d'avancement, au 31 mars 2010, du *Plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec* 55
Annexe 5 La reddition de comptes en matière de développement durable 59
Annexe 6 Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie des alcools, des courses et des jeux 62

DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES

Me Christine Ellefsen
Présidente par intérim de la Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec (Québec)

Madame la Présidente par intérim,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans les parties 2, 3 (à l'exclusion des ressources financières), 4 et annexes 1, 4, 5 du rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2010. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et explications contenus dans les parties 2, 3 (à l'exclusion des ressources financières), 4 et annexes 1, 4, 5 du rapport annuel de gestion nous paraissent à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, l'information présentée dans les autres sections du rapport est cohérente avec celle présentée dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes
et de l'inspection du ministère de la Sécurité publique,

Original signé

Sylvain Ayotte
Québec, juin 2010

INTRODUCTION

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie). La reddition de comptes porte également sur le respect des engagements relatifs aux normes de prestation de services aux citoyens de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de la Régie a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2010. Il couvre la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

La première partie présente la mission, les domaines d'activité et les leviers d'intervention, les clients et les partenaires ainsi que la structure organisationnelle de la Régie.

La deuxième partie est consacrée à la présentation des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie. Lorsqu'ils sont disponibles, les résultats des exercices précédents sont présentés à des fins comparatives.

La troisième partie présente l'information relative à l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles ainsi que les résultats de certains indicateurs de gestion.

La quatrième partie rend compte des interventions de la Régie quant aux exigences législatives et gouvernementales, notamment l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ainsi que le développement durable.

Enfin, on trouvera en annexe les documents suivants : les statistiques relatives aux activités, l'organigramme au 31 mars 2010, le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011*, l'état d'avancement du *Plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec*, la reddition de comptes en matière de développement durable et le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie.

PARTIE 1
LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

1.1 LA MISSION

La mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux est de :

Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.

La Régie se veut une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.

1.2 LES DOMAINES D'ACTIVITÉ ET LES LEVIERS D'INTERVENTION

La Régie a la responsabilité, en tout ou en partie, de l'encadrement, de la surveillance et du contrôle des activités des secteurs suivants :

- le service ou la vente de boissons alcooliques au public, et ce, dans les établissements autorisés à cet effet;
- la fabrication, la distribution et l'entreposage de boissons alcooliques par les titulaires de permis;
- les courses de chevaux, l'élevage des chevaux et leur entraînement, de même que l'exploitation de salles de paris où sont retransmises les courses de chevaux;
- les manifestations de sports de combat pratiqués par des professionnels, mieux connus sous les appellations *boxe, kick-boxing et boxe mixte*;
- le jeu, sous différentes formes, notamment le bingo, les loteries, les tirages, les concours publicitaires, les appareils d'amusement et les appareils de loterie vidéo;
- les casinos d'État, pour l'embauche du personnel, les contrats des fournisseurs et le contrôle de la fréquence de vérification des appareils de jeux que l'on y trouve.

Pour assumer ses fonctions, la Régie dispose des leviers d'intervention suivants :

- le pouvoir de soumettre, pour adoption par le gouvernement, des règlements selon les paramètres déterminés par les lois sectorielles ainsi que le pouvoir de soumettre, pour approbation par le gouvernement, des règles sectorielles adoptées par la Régie;
- des pouvoirs administratifs tels que : procéder à des consultations, émettre des avis relatifs aux impacts sociaux, élaborer des politiques et des directives, enquêter, inspecter et percevoir des droits;

- une fonction décisionnelle à l'égard de sa clientèle, soit le pouvoir de délivrer les permis, les licences et les autorisations nécessaires à l'exercice des privilèges conférés et, en cas de manquement au respect des règles préétablies, de les suspendre, de les révoquer ou d'imposer d'autres mesures. À cet égard, la Régie est assujettie, comme tout tribunal administratif, à la *Loi sur la justice administrative*.

La Régie est chargée de l'administration de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, de la *Loi sur les courses*, de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, de la *Loi sur les permis d'alcool*, du chapitre V de la *Loi sur la sécurité dans les sports* et de la section III de la *Loi sur la Société des alcools du Québec*. Elle surveille également l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*. La consultation du site Internet de la Régie permet d'en savoir davantage sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois et les règlements qu'elle administre.

Par ailleurs, certaines statistiques qui permettent de mieux cerner les activités de la Régie sont présentées à l'annexe 1.

1.3 LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES

En raison de la diversité des secteurs d'activité qui sont sous sa responsabilité et de sa mission, la Régie a une clientèle nombreuse et diversifiée. Elle est composée entre autres :

- de citoyens;
- de participants à une épreuve sportive tels que des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un combat de boxe professionnel;
- d'organismes de charité ou religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres;
- de propriétaires de petites et moyennes entreprises dont des restaurateurs, des hôteliers, des microbrasseurs, des producteurs artisans, des fabricants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises telles des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de dimension nationale ou internationale, principalement dans le secteur des fabricants de boissons alcooliques.

La Régie entretient, par ailleurs, des relations constantes avec plusieurs partenaires. Le ministère des Finances, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, Revenu Québec, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec, la Sûreté du Québec et les corps de police municipaux comptent parmi ses principaux partenaires gouvernementaux.

1.4 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de la Régie a été modifiée en 2009-2010. Une nouvelle entité a été créée, soit la Vice-présidence aux opérations, alors que la Vice-présidence aux affaires corporatives a été abolie. L'organigramme de la Régie au 31 mars 2010 est présenté à l'annexe 2.

1.5 LA RÉGIE EN CHIFFRES

- Un effectif de **307** employés réguliers, occasionnels et contractuels
- Des revenus de **34,9 M $**
- Un budget de **14,8 M $**
- Près de **122 000** permis, licences et attestations délivrés annuellement
- Près de **18 000** clients rencontrés à nos bureaux à Québec et à Montréal

PARTIE 2
LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

L'exercice 2009-2010 a été marqué par la mise en place du *Plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec*. Un chapitre du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2008-2009 était consacré à la Régie et portait sur la performance, la délivrance de permis et la surveillance. Le plan d'action de la Régie, déposé en mars 2009, contient 24 actions dont le calendrier de réalisation s'échelonne sur trois exercices financiers.

Des travaux d'envergure ont été menés au cours de l'exercice. Ils se sont traduits, entre autres, par l'amélioration des méthodes et des processus de travail et par le resserrement du contrôle de la qualité du service à la clientèle. Des 24 actions contenues dans le plan, 12 sont entièrement réalisées et 5 autres sont pratiquement terminées. De plus, la réalisation de plusieurs actions a été devancée par rapport au calendrier de réalisation initial.

2.1 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2006-2011*

Le *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie comprend quatre grandes orientations qui portent sur l'adaptation du cadre législatif de certains secteurs d'activité, sur l'amélioration du fonctionnement du tribunal administratif, sur la contribution de la Régie à la priorité d'action gouvernementale en matière de lutte contre le jeu pathologique et, finalement, sur une offre de services de qualité à la clientèle.

Pour mettre en œuvre ces orientations, la Régie s'est fixé 12 objectifs assortis d'indicateurs qui permettent d'en mesurer les résultats. De manière à faciliter la compréhension des résultats, une brève mise en contexte de chaque orientation est présentée. De plus, de façon à tenir compte d'un contexte en constante évolution, une rubrique *Autres résultats* a été ajoutée aux résultats relatifs à certains objectifs pour rendre compte de réalisations importantes de la Régie qui ne font pas l'objet d'engagements formels dans le *Plan stratégique 2006-2011*. Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* est présenté à l'annexe 3.

Orientation 1 : Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société

Bien que plusieurs lois et règlements des secteurs des boissons alcooliques, des courses de chevaux et du bingo aient subi de nombreuses modifications au fil des ans, des révisions en profondeur sont devenues nécessaires pour dynamiser ces secteurs et répondre à l'évolution des besoins de la société. La Régie poursuit donc ses travaux en ce sens, en partenariat avec les milieux concernés.

Ces révisions sont faites dans un esprit de modernisation, de clarification des obligations des titulaires de permis et de licence, de simplification des textes et, lorsque cela est possible, d'allégement réglementaire. Elles proposent des moyens pour mieux assurer l'intégrité et le développement des milieux concernés.

Axe d'intervention : L'encadrement législatif

Objectif 1 : D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.

OBJECTIF ATTEINT

La Régie a poursuivi ses travaux de révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques. On trouve parmi ces détaillants des titulaires de permis de bar, de brasserie, de taverne, de restaurant pour vendre, de restaurant pour servir, de club et d'épicerie.

La révision amorcée durant les précédents exercices représente une entreprise considérable et nécessite un travail de longue haleine. Les travaux supposent une importante coordination gouvernementale car plusieurs ministères et organismes sont concernés, notamment, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère des Finances, le ministère de la Sécurité publique, Revenu Québec, la Société des alcools du Québec et les corps policiers.

Au cours de l'exercice 2009-2010, l'élaboration d'une proposition de modifications aux dispositions législatives a été complétée. La préparation des documents nécessaires à la consultation des partenaires gouvernementaux et des partenaires du milieu, prévue pour l'automne 2010, a débuté.

Indicateur 1.1 : Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation
À venir.

Autres résultats

Au regard des problématiques propres au secteur des fabricants de boissons alcooliques et à la mise en marché des boissons alcooliques artisanales, la Régie collabore aux travaux entrepris par les ministères sectoriels responsables. Ainsi, le *Règlement sur les boissons alcooliques composées de bière* présenté en 2008-2009 a été adopté en 2009-2010.

Objectif 2 : D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.

Au cours des dernières années, la Régie a réalisé certains travaux de révision du cadre légal des courses de chevaux. Considérant l'avenir incertain du secteur des courses de chevaux, les travaux ont été interrompus.

Indicateur 2.1 : Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation
Les propositions sont à venir.

Objectif 3 : D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.

OBJECTIF ATTEINT

Au terme d'une large consultation effectuée auprès de quelque 600 intervenants du domaine du bingo, les règles ont été adoptées en décembre 2007 et sont entrées en vigueur le 1er juin 2008. La réglementation donne de meilleurs outils aux divers groupes et associations évoluant dans le domaine du bingo. Elle permet à plus d'organismes de charité ou religieux de profiter des retombées économiques de cette activité, favorise une distribution équitable des revenus générés par le bingo, accorde une plus grande souplesse dans la gestion et l'exploitation du bingo et améliore les contrôles. Les organismes sont maintenant en mesure de présenter une offre de jeu mieux adaptée.

Indicateur : En cours d'élaboration
Les indicateurs qui permettront de mesurer l'impact de la nouvelle réglementation sont en cours d'élaboration. Les données seront disponibles au cours de l'exercice 2010-2011. Indicateurs retirés : Nombre d'organismes bénéficiaires Revenus des organismes de charité ou religieux

Orientation 2 : Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif

La Régie entend améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et, pour ce faire, s'est donné pour objectif d'implanter de nouvelles approches de traitement des dossiers, telles les conférences préparatoires. La mise en place de ces nouvelles façons de faire devrait permettre de réduire le délai de traitement de plusieurs dossiers tout en améliorant la qualité des services.

Axe d'intervention : De nouvelles approches

Objectif 4 : D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.

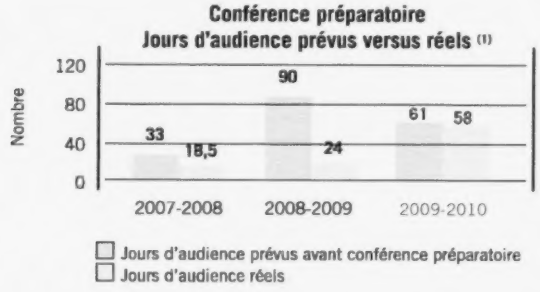
OBJECTIF ATTEINT

Au cours des derniers exercices, la Régie a examiné les approches à privilégier pour améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et ainsi contribuer à atteindre l'objectif de diminuer le délai de traitement des dossiers entendus par les régisseurs qui nécessitent au moins trois jours d'audience. Deux nouvelles approches ont été retenues, soit la conférence préparatoire et la médiation.

En 2007-2008, la Régie a implanté la conférence préparatoire pour les dossiers nécessitant trois jours d'audience ou plus. Elle vise à circonscrire les principaux enjeux, à amener les parties à prendre les moyens pour assurer le bon déroulement de l'audience et pour simplifier la preuve, notamment dans le but de réduire les délais et les déplacements des témoins. Au cours de l'exercice 2009-2010, l'approche de la conférence préparatoire a été utilisée dans 41 dossiers comparativement à 47 dossiers en 2008-2009.

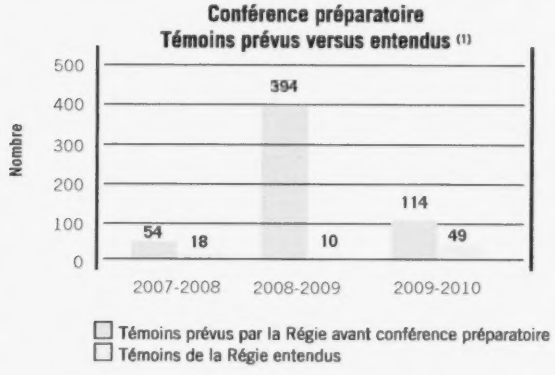
Par ailleurs, la médiation qui consiste à amener les parties, avec l'aide d'un médiateur, à se rapprocher afin de trouver rapidement une solution à leur différend, est offerte depuis avril 2009. Le cadre d'application de la médiation s'applique à certains dossiers de demande et à certains dossiers de contrôle d'exploitation.

Indicateur 4.1 : Nombre de jours réels d'audience dans les dossiers pour lesquels on a utilisé l'approche de la conférence préparatoire par rapport au nombre de jours d'audience prévus avant la tenue des conférences préparatoires



(1) Résultats 2009-2010 : 20 dossiers finalisés
Résultats 2008-2009 : 24 dossiers finalisés
Résultats 2007-2008 : 7 dossiers finalisés

Indicateur 4.2 : Nombre de témoins de la Régie entendus dans les dossiers pour lesquels on a utilisé l'approche de la conférence préparatoire par rapport au nombre de témoins prévus par la Régie avant la tenue des conférences préparatoires



(1) Résultats 2009-2010 : 20 dossiers finalisés
Résultats 2008-2009 : 24 dossiers finalisés
Résultats 2007-2008 : 7 dossiers finalisés

Indicateur 4.3 : Nombre de dossiers réglés par la médiation
Au cours de l'exercice, les quatre dossiers qui ont fait l'objet d'une médiation ont été réglés par cette approche.

Ces indicateurs remplacent les trois indicateurs présentés dans le *Plan stratégique 2006-2011*. Les nouveaux indicateurs mesurent, de façon plus pertinente, les résultats de l'implantation des nouvelles approches.

Les indicateurs retirés sont le pourcentage de dossiers traités par les nouvelles approches, le délai de traitement des dossiers réglés par les nouvelles approches et le délai de traitement des dossiers réglés par audience.

Orientation 3 : Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique

La lutte contre le jeu pathologique demeure une priorité du gouvernement. En concertation avec ses divers partenaires, la Régie contribue activement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en renforçant certaines mesures de contrôle et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo. De plus, la Régie coordonne les travaux de ses partenaires afin d'examiner la possibilité d'instaurer un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes.

Axe d'intervention : La lutte contre les excès de jeu

Objectif 5 : D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a poursuivi ses interventions auprès des exploitants de sites d'appareils de loterie vidéo selon un plan d'inspection s'échelonnant sur cinq ans.

Indicateur 5.1 : Nombre d'inspections effectuées

En 2009-2010, la Régie a effectué 366 inspections de sites d'appareils de loterie vidéo. Le taux de conformité des établissements se situait à 56,6 %, soit sensiblement le même qu'en 2008-2009.

Autres résultats

La Régie peut, si l'intérêt public le justifie, suspendre sur la totalité ou une partie du territoire du Québec la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo. Cette mesure est soumise à l'approbation du gouvernement.

Une mesure de suspension de la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo a été approuvée par le gouvernement au cours de l'exercice 2009-2010, et ce, afin de permettre aux divers ministères et organismes publics de conduire leurs travaux concernant la détermination et la mise en place des mesures les plus appropriées pour minimiser les impacts sociaux des jeux de hasard et d'argent et protéger les personnes vulnérables. Cette mesure de suspension est en vigueur jusqu'au 8 septembre 2010.

Objectif 6 : D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.

En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Loto-Québec, la Société des loteries vidéo du Québec, le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval et le ministère des Finances, la Régie a coordonné l'élaboration d'un projet de programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes au cours de l'exercice 2005-2006. Ce programme d'aide et de référence s'adresse aux personnes ayant des difficultés en lien avec les appareils de loterie vidéo et il vise à sensibiliser les exploitants aux problèmes qu'éprouvent ces personnes. Il a pour cible les joueurs qui sont à risque de développer une pathologie associée au jeu et qui ne fréquentent pas les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux.

En juin 2006, un projet pilote, échelonné sur une période de 24 mois, a été mis en place dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec. La gestion, le suivi ainsi que l'évaluation du projet pilote ont été confiés à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Ce projet pilote a pris fin le 30 septembre 2008 et le bilan a été déposé au ministère de la Santé et des Services sociaux en mars 2009.

Une rencontre de tous les partenaires a eu lieu en octobre 2009 pour dresser le bilan du projet pilote et convenir des suites à y donner. Le ministère de la Santé et des Services sociaux devrait faire connaître sa décision au cours des prochains mois.

Indicateur 6.1 : Nombre de joueurs inscrits au programme
Au total, 32 joueurs avaient signé un contrat d'exclusion volontaire au 30 septembre 2008.

Orientation 4 : Assurer à la clientèle des services de qualité

La Régie mise sur le développement de nouvelles façons de faire, l'établissement de nouveaux modes de prestation de services, le renforcement de l'expertise de son personnel et l'utilisation accrue des technologies de pointe pour améliorer la qualité du service à la clientèle. L'allégement réglementaire et administratif constitue également l'une de ses préoccupations.

Axe d'intervention : La prestation de services

Objectif 7 : D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas, la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.

Indicateur 7.1 : Délais de traitement des demandes de permis et de licence

Le tableau qui suit présente la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.

Engagements quant aux délais de délivrance de permis et de licence	Délais visés (jours)(1)	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009	Résultats 2007-2008
		Délais moyens	Délais moyens	Délais moyens
Alcool				
Permis de réunion	15	2	2	3
Permis de bar, brasserie, taverne et club	60	87	72	80
Permis d'épicerie	30	39	43	38
Permis de restaurant	60	61	66	62
Permis de grossiste et de détaillant de matières premières et d'équipements	60	56	34	25
Jeux				
Licence de bingo-média	30	31(2)	-	-
Licence de bingo récréatif	30	19(2)	-	-
Licence de tirage	30	28	23	26
Licence et vignette d'appareils d'amusement	30	6	5	6
Avis de concours publicitaires	30	12(3)	n/d	n/d
Courses de chevaux				
Licence de courses et de pistes de courses				
Première demande	30	1	-	3
Demande subséquente	7	1	9	5
Particulier	1	1	1	1
Licence de salle de paris hors piste	30	-	26	10
Sports de combat professionnels				
Permis de sports de combat professionnels	2	1,5	1,5	1,5

(1) Les délais visés sont tirés de la *Déclaration de services aux citoyens.*

(2) Les données relatives aux délais en bingo ont été ajoutées à la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation en juin 2008.

(3) Les résultats concernant les délais de traitement des avis de concours publicitaires de 2007-2008 et de 2008-2009 ne sont pas disponibles.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a mis en place un nouveau processus de suivi des engagements liés aux délais de délivrance de permis et de licence. Les analyses effectuées en novembre 2009 et en mars 2010 ont permis d'améliorer les processus de délivrance de permis et de licence.

Par ailleurs, les mesures mises en place au cours des derniers exercices dans le but d'améliorer ou de maintenir la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence ont été maintenues. Parmi celles-ci, la tenue de plusieurs rencontres pour assurer la cohérence du traitement des demandes, rencontres qui ont mené à l'adoption de nouvelles procédures opérationnelles, à la révision d'aide-mémoire et de formulaires, ainsi que la poursuite des rencontres personnalisées avec certains titulaires et partenaires afin de faciliter leurs démarches et simplifier le processus de délivrance de permis.

Objectif 8 : D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.

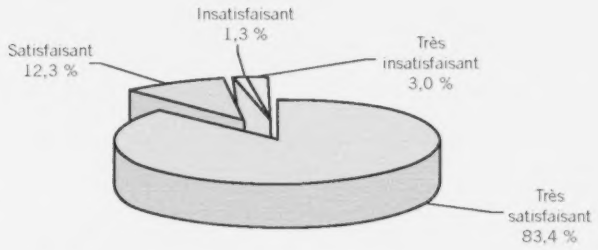
Indicateur 8.1 : Nombre de participants aux formations

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a tenu des sessions de formation en vue d'améliorer les connaissances du personnel et ainsi offrir un meilleur service à la clientèle. Des formations sur les formes juridiques de l'entreprise et la publicité légale de celles-ci au Registre des entreprises (CIDREQ), sur les plumitifs, sur les aspects légaux et opérationnels des différents secteurs ainsi que sur le contact avec la clientèle ont été dispensées. Ces formations ont regroupé 165 participants pour un total de 158 jours comparativement à 26 participants et 28 jours de formation en 2008-2009.

Indicateur 8.2 : Taux de satisfaction de la clientèle

Le taux de satisfaction de la clientèle est mesuré à l'aide des cartons d'appréciation recueillis auprès des clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. En 2009-2010, la Régie a recueilli 132 cartons d'appréciation. Globalement, 95,7 % des clients se disent très satisfaits ou satisfaits des services rendus par le personnel sur place à Québec et à Montréal. Ce taux était de 96,6 % en 2008-2009.

Appréciation des services rendus
Prestation de services sur place
2009-2010



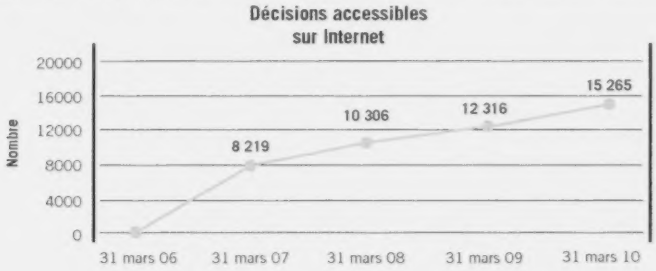
Des informations plus précises sur certains aspects de la prestation de services, recueillies au moyen des cartons d'appréciation, sont présentées à la partie 2.2 qui traite des résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Objectif 9 : D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.

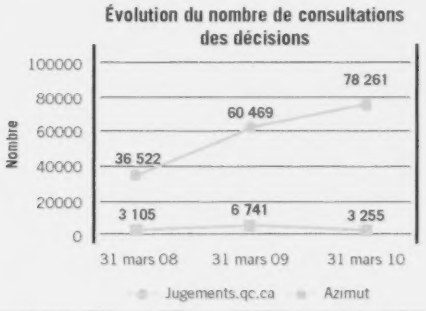
La mise en place d'une banque de décisions rendues par les régisseurs juridictionnels a été dictée par le souci de faciliter les recherches de la clientèle et du personnel de la Régie. À cette fin, la Régie a conclu une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), qui met à la disposition du public les décisions qui lui sont transmises par les tribunaux judiciaires, les tribunaux administratifs et certains organismes. Les décisions rendues depuis janvier 2000 sont accessibles gratuitement sur le site Jugements.qc.ca. Les décisions rendues en cours d'exercice sont déposées sur le site dans un délai de 15 jours. De plus, les décisions rendues par la Régie en 1999, 1998 et 1997 sont accessibles par abonnement sur le site Azimut. Au cours des prochains exercices, les décisions de 1994 à 1996 s'y ajouteront.

Indicateur 9.1 : Nombre de décisions accessibles sur Internet

Au cours de l'exercice 2009-2010, 2 949 nouvelles décisions ont été déposées sur le site Internet de la SOQUIJ, ce qui porte à 15 265 le nombre de décisions accessibles.



En 2009-2010, les consultations des décisions de la Régie sur le site Jugements.qc.ca ont augmenté de plus de 29 %.



Objectif 10 : D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.

De façon à répondre aux besoins de la clientèle et à augmenter l'utilisation du mode de prestation électronique de services, des améliorations constantes sont apportées au contenu du site Internet.

Indicateur 10.1 : Nombre de formulaires modifiés et améliorés accessibles sur le site Internet

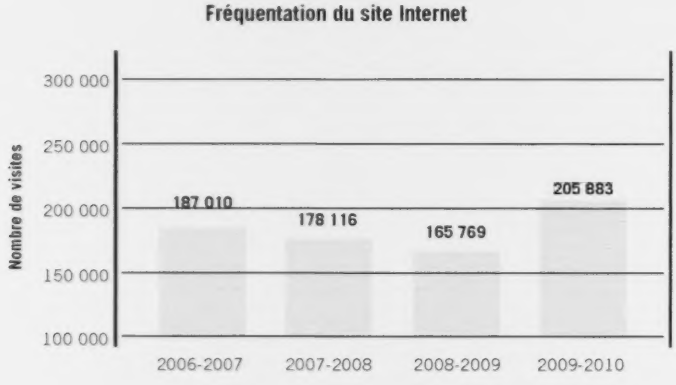
Au 31 mars 2010, les clients de la Régie avaient accès à 45 formulaires, rapports ou registres sur Internet comparativement à 26 en 2007-2008. Ces formulaires servent à présenter des demandes de permis et de licence et à produire des rapports et des registres. Au cours de l'exercice, 3 formulaires ont été ajoutés et 12 ont été modifiés et améliorés.

Note : L'indicateur portant sur le nombre de téléchargements de formulaires a été retiré puisque le système d'information en place ne peut fournir cette donnée. Un nouvel indicateur a été formulé pour mesurer les efforts consacrés à l'amélioration des formulaires et ainsi faciliter leur utilisation.

Indicateur retiré : Nombre de téléchargements de formulaires

De nombreux clients utilisent Internet pour accéder aux services de la Régie. Le suivi et l'analyse de la fréquentation du site Internet permettent de mieux évaluer la nature et le volume des besoins de la clientèle.

Indicateur 10.2 : Nombre de visites sur le site Internet
La fréquentation du site Internet a augmenté de 24 % en 2009-2010 par rapport à l'exercice précédent. La moyenne des pages vues par visite a été de 2,8 pages et la durée moyenne des visites a été de 8,35 minutes.



Indicateur 10.3 : Nombre de transactions
La Régie n'offrait pas de services transactionnels au 31 mars 2010. Toutefois, un projet visant la création d'une nouvelle application pour le traitement des permis du secteur de l'alcool est en élaboration et la prestation électronique de services en constitue un élément important.

Objectif 11 : D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.

La Régie est en attente de nouvelles directives du Secrétariat du Conseil du trésor pour poursuivre les travaux de conception du plan de relève de la main-d'œuvre. Le plan de gestion prévisionnel de la main-d'œuvre de la Régie est toutefois mis à jour annuellement.

Indicateur 11.1 : Plan de relève de la main-d'œuvre conçu et mis en œuvre
Le plan de relève n'est pas élaboré.

Axe d'intervention : L'allégement réglementaire et administratif

Objectif 12 : D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Le gouvernement a clairement manifesté sa volonté d'alléger le fardeau imposé aux entreprises par la réglementation en visant deux cibles bien précises : limiter la croissance du volume de formalités administratives de 2004 à 2007 et réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. La Régie est concernée par l'atteinte de ces cibles.

La Régie a dressé l'inventaire des formalités réglementaires et administratives imposées par sa réglementation pour 2004, 2005, 2006, 2007 et 2008, tel que demandé par le ministère du Conseil exécutif. La clientèle de la Régie se compose d'entreprises, d'individus et d'organismes sans but lucratif. Les résultats qui concernent les individus et les organismes sans but lucratif sont présentés sous l'appellation « autres clients ». Les coûts ainsi que le volume des formalités ont été évalués selon la méthodologie proposée par le ministère du Conseil exécutif.

Les résultats reposent sur une estimation des coûts réalisée à partir de la connaissance de la réalité des clients de la Régie et non à partir de valeurs absolues. Les progrès réalisés pour l'atteinte de l'objectif sont mesurés par rapport à la situation qui existait en 2004, laquelle tient lieu d'année de référence. Pour éviter que les fluctuations de l'activité économique ne perturbent les résultats courants observés, ces derniers sont ajustés en postulant que le nombre d'unités ou d'entreprises et les coûts unitaires des transactions demeurent constants de 2004 à 2010. Cette façon de faire permet de mesurer les efforts d'allégement administratif.

Il faut souligner que, pour la Régie, la réduction du nombre de formalités imposées à la clientèle nécessite généralement des modifications réglementaires et même législatives. La simplification et l'allégement administratif demeurent des préoccupations constantes. Ils sont pris en compte dans le cadre des grands projets que sont la refonte du système informatique dans le secteur de l'alcool, la révision des processus de délivrance de permis et de licence et la révision du cadre légal du secteur de l'alcool.

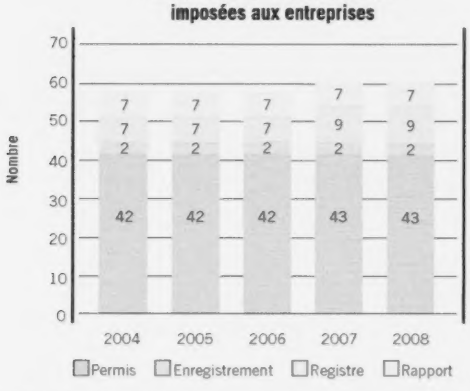
Les données de 2009, couvrant la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, seront disponibles au cours du prochain exercice.

Par ailleurs, plusieurs mesures et travaux réalisés en 2009-2010 devraient contribuer à alléger le fardeau administratif et à simplifier la vie aux clients. Parmi elles, la collaboration avec Services Québec pour le Portail gouvernemental des services - espace Entreprises - pour faciliter le changement d'adresse des titulaires et des établissements, la mise à jour fréquente du site Internet pour informer adéquatement les clients et les efforts consacrés à la révision des formulaires et des guides d'application pour simplifier les consignes transmises aux demandeurs et faciliter ainsi la présentation des demandes de permis et de licence.

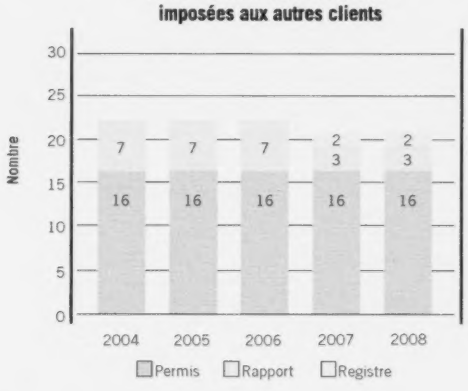
Indicateur 12.1 : Nature et nombre de formalités imposées aux entreprises*

Le nombre de formalités imposées aux clients de la Régie en 2008 est demeuré stable par rapport à celui de 2007. Les graphiques qui suivent montrent la répartition des formalités selon la catégorie d'exigences réglementaires.

Nature et nombre de formalités imposées aux entreprises



Nature et nombre de formalités imposées aux autres clients

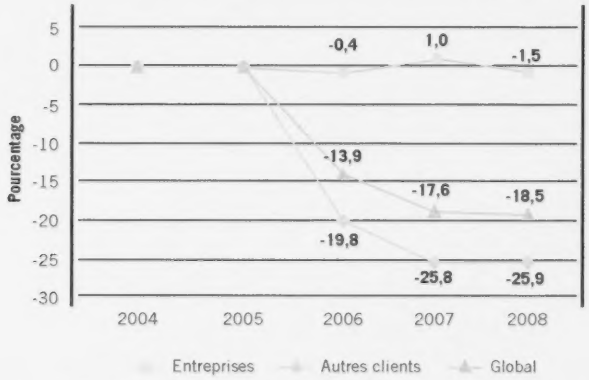


* Indicateur retiré : Nature et nombre de formalités réduites

Indicateur 12.2 : Pourcentage de réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises

Globalement, le coût des formalités en valeur constante imposées aux clients de la Régie a diminué de 18,5 % depuis 2004. La diminution du coût des formalités pour les entreprises se chiffre à 1,5 % tandis qu'elle est de 25,9 % pour les autres clients.

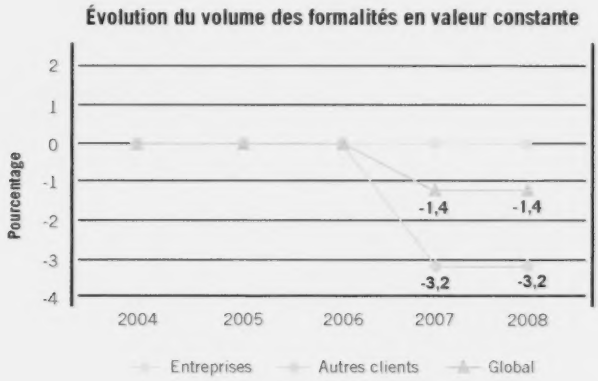
Évolution du coût des formalités en valeur constante



Note : Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises et le coût unitaire des formalités par rapport à l'année de référence, soit 2004.

Indicateur 12.3 : Pourcentage de réduction du volume des formalités administratives imposées aux entreprises

Le volume en valeur constante des formalités administratives imposées aux clients de la Régie est demeuré inchangé par rapport à 2007. Globalement, le volume des formalités a diminué de 1,4 % par rapport à l'année de référence, soit 2004.



Note : Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises par rapport à l'année de référence, soit 2004.

2.2 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Dans la réalisation de sa mission, la Régie place le citoyen au cœur de ses préoccupations. La Régie et son personnel s'engagent à fournir des services adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle. Les engagements de la Régie à l'égard de la qualité des services qu'elle offre et, plus particulièrement, à l'égard de ses normes de prestation de services, sont contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens* révisée en mars 2006.

Pour rendre compte de ses engagements, la Régie utilise deux sources d'information : des systèmes d'information propres à certains engagements et l'analyse des cartons d'appréciation remplis par les clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. Grâce aux cartons d'appréciation, les clients sont appelés à se prononcer sur les quatre éléments suivants : la courtoisie du personnel, l'accessibilité aux services rendus sur place, la rapidité de réponse et, finalement, la clarté et la simplicité de l'information obtenue. En 2009-2010, la Régie a recueilli 132 cartons d'appréciation.

Les résultats sont présentés selon l'ordre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

- **Vous accueillir avec courtoisie**

La compilation des résultats des cartons d'appréciation relatifs à la courtoisie du personnel montre que 96,2 % des clients en sont satisfaits ou très satisfaits.

- **Être accessible**

La Régie a pris des engagements très précis quant à l'accessibilité à ses services. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau qui suit.

Engagements quant à l'accessibilité aux services*	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009	Résultats 2007-2008
Système téléphonique automatisé accessible en tout temps	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Principaux formulaires de demande de permis, de licence et d'autorisation, guides pour remplir certains formulaires et information générale accessibles sur Internet	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Délai visé de 48 heures (2 jours) pour répondre aux demandes d'information reçues par courriel	87 % (2 563 courriels) (Délai moyen : 1,7 jour)	85 % (2 202 courriels) (Délai moyen : 1,8 jour)	89 % (1 598 courriels) (Délai moyen : 1,8 jour)

* Le système d'information en place ne permet pas de mesurer le délai relatif au retour des appels téléphoniques laissés dans la boîte vocale automatisée.

Les demandes d'information reçues par courriel ont augmenté de 16 % par rapport à 2008-2009. Malgré cette augmentation, le délai visé de 48 heures pour répondre à ces demandes a été respecté à 87 %. Plus de 98 % des demandes d'information ont été traitées en 5 jours et moins.

Au-delà des engagements énumérés précédemment, 96,2 % des clients ayant rempli un carton d'appréciation des services estiment que l'accessibilité aux services aux bureaux à Québec et à Montréal est satisfaisante ou très satisfaisante.

- **Traiter votre demande dans des délais connus**

La Régie s'est engagée à respecter des délais de traitement pour la délivrance de certains permis, licences et autorisations dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les engagements pris dans les secteurs des courses de chevaux et des sports de combat pratiqués par des professionnels ont été entièrement respectés. En tout, 9 des 13 engagements ont été respectés, comme le démontre le tableau présenté à l'objectif 7 de la section 2.1 portant sur les résultats relatifs aux objectifs du plan stratégique.

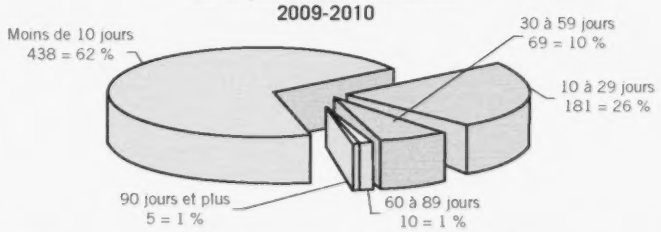
En plus des engagements quant aux délais de traitement pour la délivrance de certains permis et licences, la Régie a également pris d'autres engagements pour la prestation de services.

Autres engagements	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009	Résultats 2007-2008
Délai visé de 30 minutes pour qu'un visiteur rencontre un employé à nos bureaux	80 % (17 993 visiteurs)	84 % (18 476 visiteurs)	83 % (18 384 visiteurs)
Respect de l'heure de convocation aux audiences devant les régisseurs	99 % (1 543 audiences)	99 % (1 050 audiences)	100 % (752 audiences)
Respect du délai de 90 jours pour rendre une décision après une audience devant les régisseurs	99,3 % (Délai moyen : 12,0 jours)	99,3 % (Délai moyen : 10,7 jours)	98,5 % (Délai moyen : 12,9 jours)

Au cours de l'exercice, 48 % des 17 993 visiteurs qui se sont présentés aux bureaux de la Régie ont rencontré un employé dans un délai de 10 minutes ou moins.

Le délai moyen pour que les régisseurs rendent une décision après une audience est passé de 10,7 jours en 2008-2009 à 12,0 jours en 2009-2010. Par ailleurs, 62 % des décisions ont été rendues en moins de 10 jours.

Délais pour rendre une décision
2009-2010



Parmi les clients qui se sont rendus aux bureaux de la Régie à Québec et à Montréal et qui ont rempli les cartons d'appréciation, 94,7 % s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la rapidité de réponse du personnel de la Régie.

- **Vous fournir des réponses claires et précises**

La Régie s'est engagée à utiliser un langage simple et accessible pour communiquer avec sa clientèle. Parmi les clients qui ont obtenu des services aux bureaux à Québec et à Montréal, 95,4 % de ceux qui ont rempli les cartons d'appréciation s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la clarté et de la simplicité de l'information reçue.

- **Assurer la protection de vos renseignements personnels**

La Régie protège la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont fournis. Un comité d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels s'assure que la loi est bien comprise de l'ensemble des employés. Ce comité a joué un rôle actif au cours de la dernière année en particulier pour tout ce qui concerne l'application du *Règlement sur la politique de diffusion*.

Une rubrique « Accès à l'information » a été créée sur le site Internet de la Régie et plusieurs documents sont maintenant accessibles à la clientèle, dont les registres publics, notamment en matière de permis d'alcool, de concours publicitaires et de bingo de même que l'inventaire des fichiers de renseignements personnels.

Par ailleurs, une directive sur la perte et le vol de renseignements personnels est présentement en préparation. Finalement, ce comité est aussi appelé à adopter des mesures concernant la mise en œuvre d'un processus de protection des renseignements personnels dans le cadre de l'implantation d'un système d'information ou de prestation électronique de services.

Un comité de la sécurité de l'information, mis sur pied en février 2009, est en voie de finaliser une politique en cette matière qui devrait être adoptée prochainement. Ce comité travaille à l'implantation de nouvelles mesures, notamment en ce qui concerne la formation du personnel et la sécurité informatique.

Des statistiques sur le traitement des demandes d'accès à l'information sont présentées dans la partie 4.1 du présent rapport.

- **Améliorer de façon continue la qualité de nos services**

La Régie a le souci de toujours mieux servir sa clientèle. Aussi, des mesures d'amélioration ayant une incidence sur la qualité et l'accessibilité aux services sont mises en place de façon continue. En plus des nombreuses mesures d'amélioration déjà mentionnées dans le présent rapport, la Régie a réalisé les travaux suivants :

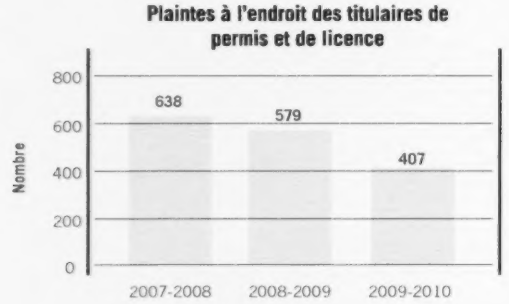
- l'analyse trimestrielle des délais de délivrance de permis et de licence pour mieux servir la clientèle et apporter des correctifs, si nécessaire;
- la mise à jour régulière de la liste des employés maîtrisant une autre langue que le français, ce qui permet à la Régie d'offrir, au besoin, certains services en neuf langues;
- des contacts directs avec les clients lors de divers événements, dont le Salon de l'organisateur;
- la mise en place des mesures du *Plan d'action 2009-2010 à l'égard des personnes handicapées* ainsi que l'élaboration et l'adoption du *Plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées*, lequel vise à favoriser l'intégration des personnes handicapées en mettant en place des mesures permettant de répondre à leurs besoins, notamment sur le plan de l'accessibilité aux services.

- **Traiter vos plaintes et dénonciations avec diligence**

Une plainte à l'endroit du personnel est l'expression formelle d'un mécontentement à l'égard des actes posés ou des services rendus par un membre de la Régie ou l'un de ses employés dans l'exercice de ses fonctions. La Régie a reçu six plaintes écrites et huit plaintes verbales au cours de l'exercice 2009-2010. Les résultats qui portent sur les engagements pris quant aux délais de traitement des plaintes sont présentés dans le tableau qui suit.

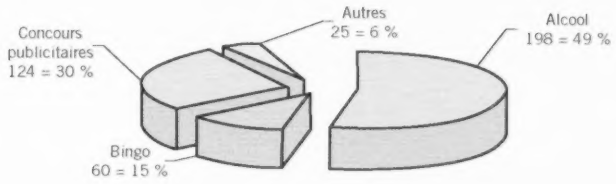
Engagements quant aux délais de traitement des plaintes à l'endroit du personnel	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009	Résultats 2007-2008
Délai visé de 24 heures pour l'envoi d'un accusé de réception d'une plainte écrite	100 % (6 plaintes écrites)	77 % (13 plaintes écrites)	86 % (7 plaintes écrites)
Délai visé de 25 jours ouvrables pour le traitement des plaintes	93 % (Délai moyen : 9,9 jours)	92 % (Délai moyen : 11,0 jours)	90 % (Délai moyen : 8,6 jours)

Par ailleurs, des tiers communiquent avec la Régie pour dénoncer la façon dont un titulaire exploite un permis ou une licence. En 2009-2010, 407 plaintes à l'endroit des titulaires ont été reçues, ce qui constitue une diminution de près de 30 % par rapport à l'exercice précédent. Le graphique qui suit montre le nombre de plaintes reçues au cours des trois derniers exercices.



La répartition des plaintes à l'endroit des titulaires, par secteur d'activité, est illustrée dans le graphique qui suit.

Plaintes à l'endroit des titulaires
par secteur d'activité
2009 - 2010



Des 407 plaintes reçues au cours de l'exercice, 93 étaient non fondées ou irrecevables, 226 ont été traitées et 88 étaient en traitement au 31 mars 2010. Le traitement peut prendre différentes formes, notamment le transfert aux services policiers, l'enquête ou la convocation en audience devant les régisseurs. Le délai de traitement d'une plainte varie selon la nature de celle-ci.

PARTIE 3
L'UTILISATION DES RESSOURCES

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie s'est dotée d'un processus de gestion des risques. Les premières étapes, qui consistent à déterminer et à évaluer les risques encourus, sont terminées. La réalisation des autres étapes est prévue pour le prochain exercice, l'objectif étant de mettre en place un plan d'action de gestion des risques.

3.1 LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

En 2009-2010, la Régie disposait d'un effectif régulier autorisé de 186 équivalents temps complet (ETC).

En fin d'exercice, la Régie comptait 56 employés occasionnels. Le programme Actions concertées pour contrer les économies souterraines (ACCES) permet de majorer l'effectif occasionnel de 24 ETC dans le contexte des activités de lutte contre le commerce illégal de boissons alcooliques. De plus, la Régie employait 65 contractuels dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels.

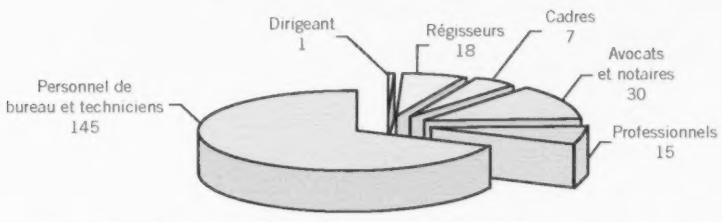
Le tableau et le graphique qui suivent présentent certaines données relatives aux ressources humaines.

Répartition des postes par catégorie d'emploi	2009-2010			2008-2009	2007-2008
	Réguliers	Occasionnels	Total	Total	Total
Dirigeant d'organisme	1	-	1	1	1
Régisseurs	16	2(1)	18	18	17
Cadres	10	-	10	10	9
Avocats et notaires	21	11	32	32	32
Professionnels	17	1	18	23	24
Personnel de bureau et techniciens	121	42	163	161	159
Sous-total	**186**	**56**	**242**	**245**	**242**
Contractuels			65	70	73
Total			**307**	**315**	**315**

(1) Régisseurs surnuméraires

La Régie comptait 216 personnes en poste dont 160 réguliers et 56 occasionnels au 31 mars 2010.

Effectif régulier et occasionnel en poste par catégorie d'emploi au 31 mars 2010

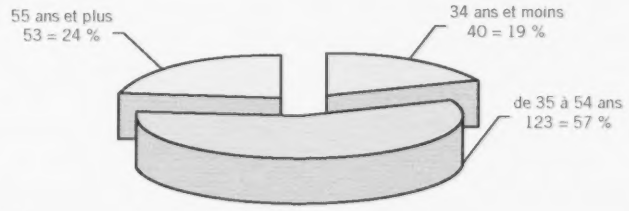


La planification de la main-d'œuvre

La Régie prévoit 35 départs à la retraite entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2013, ce qui représente 21,9 % de l'effectif en poste au 31 mars 2010. En 2009-2010, 16 employés ont pris leur retraite. La Régie a contribué à la réduction de la taille de l'État en respectant le taux de remplacement de 40 % des départs à la retraite.

Par ailleurs, au 31 mars 2010, la Régie comptait 40 personnes de 34 ans et moins, soit 19 % des personnes en poste.

Effectif régulier et occasionnel en poste par groupe d'âge au 31 mars 2010



La formation

Le développement des ressources humaines constitue une préoccupation constante pour la Régie. Dans le but de satisfaire aux besoins de formation, elle offre un programme d'accueil à ses nouvelles ressources, diffuse en continu de l'information juridique et répond aux besoins particuliers exprimés. Au cours de l'année 2009, un budget de 174 235 dollars a été consacré au développement des ressources humaines, soit 1,35 % de la masse salariale.

La santé et la sécurité au travail

La Régie est soucieuse du bien-être de son personnel. Ainsi, différentes mesures favorisant la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique et psychologique ont été instaurées et renouvelées au fil des ans. Parmi celles-ci, il convient de souligner :

- l'offre d'un *Programme d'aide aux personnes* (PAP) en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique. En 2009-2010, 13 personnes ont eu recours à ce programme;
- la mise en œuvre d'une *Politique sur la lutte contre le harcèlement en milieu de travail* en vigueur depuis le 23 mai 2007;
- la vaccination contre l'influenza offerte gratuitement aux employés.

L'éthique

Le cadre de gestion en matière d'éthique de la Régie a été adopté en mai 2008. Ce cadre de gestion privilégie une approche centrée sur la responsabilisation des individus, basée sur le respect des valeurs de l'administration publique et sur le caractère particulier de la fonction quasi judiciaire de la Régie. Il définit les règles de conduite pour préciser et clarifier les comportements et s'applique à tous les employés, quel que soit leur statut.

Amorcée en 2008-2009, la sensibilisation des employés à l'éthique s'est poursuivie. Au cours de l'exercice 2009-2010, 108 personnes ont suivi une formation d'une demi-journée sur l'éthique dispensée par l'École nationale d'administration publique, ce qui porte à 195 le nombre de personnes ayant suivi une formation en éthique depuis l'adoption du cadre de gestion.

3.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les opérations régulières

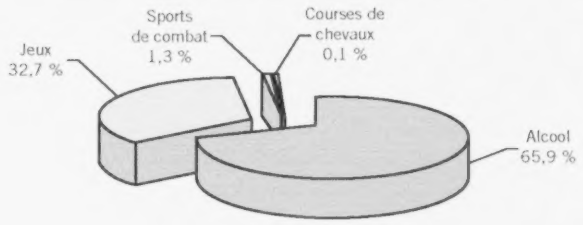
En 2009-2010, les revenus de la Régie ont totalisé 34,9 millions de dollars. Les dépenses de l'exercice se sont élevées à 14,8 millions de dollars, soit le budget de dépenses qui avait été consenti à la Régie, y compris les crédits supplémentaires obtenus en cours d'année. L'excédent des revenus sur les dépenses générées durant l'exercice a été de 20,1 millions de dollars.

Revenus et dépenses	2009-2010 (Milliers de $)	2008-2009 (Milliers de $)	2007-2008 (Milliers de $)
Revenus			
Droits et permis	34 959,3	36 036,6	34 803,9
Revenus divers	(71,9)	137,6	39,0
Amendes et confiscations	22,5	29,1	59,7
Total des revenus	**34 909,9**	**36 203,3**	**34 902,6**
Dépenses			
Rémunération	**11 653,0**	**11 924,3**	**10 178,3**
Fonctionnement (1)			
Frais de séjour, formation et télécommunications	436,1	490,4	544,9
Services professionnels	356,9	436,9	370,5
Services de nature technique	357,3	351,4	345,1
Loyers	1 701,8	1 693,3	1 539,1
Fournitures, matériel et équipement	93,6	91,3	94,8
Indemnités et compensations	0,0	0,0	0,2
Mauvaises créances (2)	28,2	164,8	n/d
Amortissement (2)	187,2	34,3	n/d
	3 161,1	**3 262,4**	**2 894,6**
Total des dépenses	**14 814,1**	**15 186,7**	**13 072,9**
Excédent des revenus sur les dépenses	**20 095,8**	**21 016,6**	**21 829,7**

(1) Les données de 2007-2008 et de 2008-2009 ont été modifiées pour tenir compte des ajustements apportés aux catégories de dépenses de 2009-2010.

(2) Les mauvaises créances et l'amortissement étaient assumées par le ministère de la Sécurité publique en 2007-2008.

Revenus des droits et permis par secteur 2009-2010



Les investissements

Un budget d'investissement de 2,9 millions de dollars a été consenti à la Régie pour l'exercice 2009-2010. Les investissements prévus pour la réforme des systèmes informatiques, totalisant 2,7 millions de dollars, n'ont pu être engagés au cours de l'exercice financier. Les autres projets d'investissement sont toujours pertinents et seront réalisés au cours des prochains exercices.

	2009-2010 (Milliers de $)	2008-2009 (Milliers de $)	2007-2008 (Milliers de $)
Investissements réalisés	**165,0**	**199,5**	**27,8**

Le Programme d'aide aux joueurs pathologiques

Un compte à fin déterminée a été créé le 22 mars 2000 afin de permettre le dépôt des sommes reçues de la Société des loteries vidéo du Québec dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Pour l'année 2009-2010, la Régie a obtenu un budget de 3 millions de dollars afin de mettre en place des mesures de contrôle des sites.

Plus de 86 % du budget alloué est consacré à la rémunération des ressources, notamment celles qui sont affectées à l'inspection et au contrôle des sites d'appareils de loterie vidéo, à l'étude et à l'analyse des demandes de licence et à l'information à la clientèle.

Revenus et dépenses	2009-2010 (Milliers de $)	2008-2009 (Milliers de $)	2007-2008 (Milliers de $)
Revenus	**3 000,0**	**3 000,0**	**3 000,0**
Dépenses			
Rémunération	**2 597,7**	**2 468,5**	**2 637,7**
Fonctionnement			
Frais de séjour, formation et télécommunications	72,9	98,1	88,1
Services professionnels	1,1	5,1	0,0
Service de nature technique	26,3	75,4	56,8
Loyers	271,0	299,2	282,0
Fournitures, matériels et équipement	7,7	57,2	31,8
Indemnités et compensations	0,0	0,0	0,0
	379,0	**535,0**	**458,7**
Total des dépenses	**2 976,7**	**3 003,5**	**3 096,4**
Surplus (déficit)	**23,3**	**(3,5)**	**(96,4)**
Surplus reporté au début de l'exercice	**107,8**	**111,3**	**207,7**
Surplus reporté à la fin de l'exercice	**131,1**	**107,8**	**111,3**

3.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

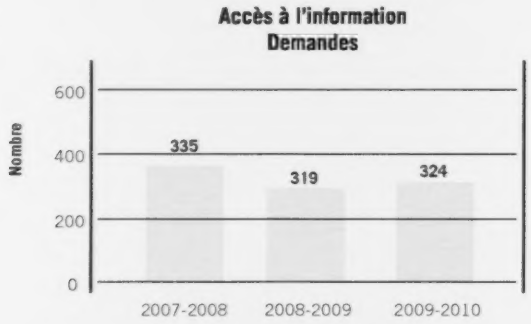
En 2009-2010, en plus de l'entretien des systèmes, la Régie a réalisé certains projets majeurs sur le plan des ressources informationnelles. Ces projets sont les suivants :

- la réalisation de l'étude préliminaire et du dossier d'affaires pour la refonte de l'application informatique du secteur de l'alcool faisant suite à l'étude d'opportunité réalisée en 2008-2009;
- la réalisation des phases 3 et 4 de la refonte du système d'application du bingo de façon à tenir compte de la mise en vigueur de la nouvelle réglementation;
- la modification de plusieurs applications de gestion afin de permettre leur interrelation et la mise en œuvre de certaines actions du plan d'action relatif aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

PARTIE 4
LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

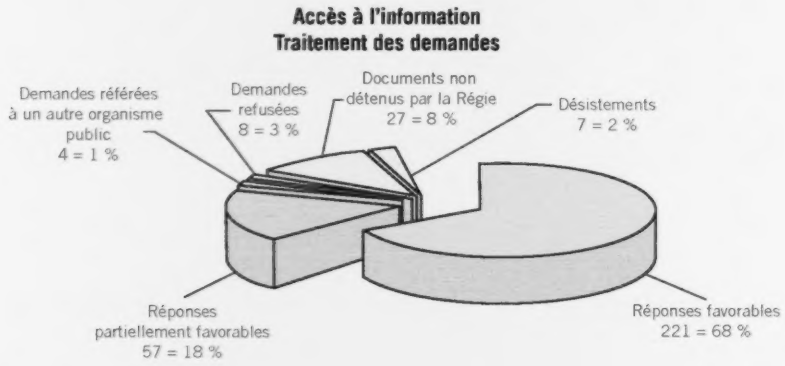
4.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie a reçu et traité 324 demandes d'accès à l'information durant l'exercice 2009-2010. La demande est relativement stable depuis les trois derniers exercices, comme le démontre le graphique qui suit.



La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit un délai de 20 jours pour répondre aux demandes. Le délai moyen de traitement à la Régie a été de 9 jours en 2009-2010, alors qu'il était de 8 jours en 2008-2009 et de 10 jours en 2007-2008.

La Régie a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 86 % des 324 demandes d'accès à l'information qu'elle a reçues.



Par ailleurs, aucune demande de révision des décisions de la Régie n'a été soumise à la Commission d'accès à l'information.

4.2 L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Régie a adopté, en 2004, une politique linguistique largement inspirée de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Cette politique fait du français la langue utilisée par la Régie et son personnel dans le milieu de travail, dans les communications externes et dans les divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyens. Des mécanismes de révision sont en place pour assurer la qualité linguistique des documents destinés au public.

4.3 L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ

• Données globales

• Embauche totale au cours de la période 2009-2010

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	6	25	24	4

• Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2010

Effectif total (personnes)*	160

* L'effectif de la Régie, au 31 mars 2010, était de 160 employés réguliers pour un total autorisé de 186.

• Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

• Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010

Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles 2009-2010*					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	6	2	-	-	-	2	33,3
Occasionnels	25	5	-	-	1	6	24,0
Étudiants	24	11	2	-	-	13	54,2
Stagiaires	4	1	-	-	-	1	25,0

* Objectif gouvernemental : 25 %

- **Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs**

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2009-2010	33,3	24,0	54,2	25,0
2008-2009	33,3	26,9	43,8	0,0
2007-2008	25,0	36,8	21,4	25,0

- **Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 mars de chaque année**

Groupes cibles	2010		2009		2008	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles*	7	4,4	6	3,4	6	3,5
Autochtones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Anglophones	1	0,6	1	0,6	1	0,6
Personnes handicapées*	6	3,8	6	3,4	7	4,0

* Objectif gouvernemental : 9 % de membres des communautés culturelles
2 % de personnes handicapées

- **Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier par catégorie d'emploi au 31 mars 2010**

Groupes cibles	Régisseurs		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)
Communautés culturelles	1	5,9	-	0,0	-	0,0	1	2,0	5	9,6	7	4,4
Autochtones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Anglophones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	2,0	-	0,0	1	0,6
Personnes handicapées	-	0,0	-	0,0	-	0,0	2	3,9	4	7,7	6	3,8

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

- **Femmes**

  - **Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi**

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	5	16	16	4	41
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2009-2010 (%)	83,3	64,0	66,7	100,0	69,5

  - **Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010**

	Régisseurs	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	17	7	33	51	52	160
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	6	7	22	32	45	112
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	35,3	100,0	66,7	62,7	86,5	70,0

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

- **Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi**

  - ***Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées* (PDEIPH)**

	2009-2010	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	-	-
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	-	-

4.4 LA *POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS*

Les travaux en vue de mettre en œuvre la *Politique de financement des services publics* ont été entrepris en 2009-2010. En plus du projet de politique de tarification qui a été élaboré, la Régie a réalisé l'inventaire des services tarifés et mis en place la structure de codification des coûts qui servira à évaluer les coûts des services pour lesquels une tarification est exigée.

L'un des éléments essentiels qui composent le coût de ces services concerne les externalités. Des demandes ont été faites à la Société des alcools du Québec, au ministère de la Sécurité publique ainsi qu'au ministère de la Santé et des Services sociaux pour obtenir l'information financière nécessaire à l'évaluation des coûts des services.

4.5 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

L'état d'avancement du plan d'action transmis en mars 2009 au Vérificateur général du Québec ainsi qu'à la Commission de l'administration publique est présenté à l'annexe 4. Des recommandations avaient été formulées dans le *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009* ainsi que dans le 22e *rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics* de la Commission de l'administration publique.

4.6 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie a posé plusieurs gestes relativement au *Plan d'action de développement durable 2008-2011* adopté en mars 2009. Les résultats sont présentés à l'annexe 5.

4.7 LE *CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS*

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a adopté en 1999 un code d'éthique et de déontologie applicable aux régisseurs. Ce code est reproduit à l'annexe 6 du présent rapport annuel de gestion et peut être consulté sur le site Internet de la Régie.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie n'a reçu aucune plainte au regard du respect du *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs*. Les nouveaux régisseurs ont été sensibilisés à l'existence de ce code ainsi qu'à son application.

ANNEXE 1
LES STATISTIQUES

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Alcool			
Bar, brasserie, taverne et club			
Nombre de permis en vigueur	12 526	12 846	13 098
Épicerie			
Nombre de permis en vigueur	7 929	8 045	8 210
Restaurant			
Nombre de permis en vigueur	11 460	11 417	11 352
Réunion			
Nombre de permis délivrés	35 482	34 779	32 523
Détaillant et grossiste de matières premières et d'équipements			
Nombre de permis en vigueur	235	242	252
Fabricant			
Nombre de permis en vigueur	986	886	803
Promotion, publicité et programmes éducatifs			
Nombre d'attestations de conformité délivrées	3 941	3 708	3 619
Courses de chevaux			
Nombre total de licences délivrées	2 935	5 009	7 145
Nombre de licences de salle de paris en vigueur	0	18	17
Nombre de programmes tenus	40	171	286
Sports de combat professionnels			
Nombre de permis délivrés	860	923	757
Nombre de manifestations sportives tenues	31	28	31
Jeux			
Appareils d'amusement			
Nombre de licences délivrées	938	1 026	1 046
Nombre d'appareils immatriculés	17 484	17 789	18 799
Appareils de loterie vidéo			
Nombre de licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	2 286	2 327	2 724
Nombre d'appareils immatriculés	13 504	13 524	13 682
Bingo (1)			
Nombre de licences de bingo en salle en vigueur	899	958	n/a
Nombre de licences de fournisseur en vigueur	3	3	n/a
Nombre de licences de gestionnaire en vigueur	47	57	n/a
Nombre de licences d'autres catégories en vigueur (2)	1 020	852	n/a
Nombre de licences délivrées	n/a	n/a	2 070
Nombre de licences de gestionnaire de salle délivrées	n/a	n/a	258
Concours publicitaires			
Nombre d'avis de tenue de concours publicitaires reçus	8 097	7 959	7 880
Tirages			
Nombre de licences délivrées	1 186	1 173	1 225 (3)
Total	**121 889**	**123 740**	**125 777**

(1) Nouvel encadrement réglementaire entré en vigueur le 1er juin 2008.
(2) Inclut les catégories suivantes : bingo-média, bingo récréatif, bingo de foire ou d'exposition, bingo de concession agricole et bingo dans un lieu d'amusement public.
(3) Les données ont été modifiées pour tenir compte de la nouvelle présentation de 2008-2009.

Activités de contrôle	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests et prélèvements	Activités réalisées par des partenaires gouvernementaux	Total 2009-2010	Total 2008-2009	Total 2007-2008
Alcool							
Bar, brasserie, taverne, club, épicerie et restaurant	213			7 497	7 710	8 119	8 195
Fabricant	119		1 943		2 062	1 307	1 611
Courses de chevaux							
Courses de chevaux	38	12 499	1 747	740	15 024	65 989	121 892
Jeux							
Appareils d'amusement	349			1	350	506	551
Appareils de loterie vidéo	366			11	377	492	531
Bingo	67				67	94	66
Casinos d'État				10 015	10 015	8 006	8 498
Concours publicitaires	4				4	2	5
Tirages	1				1	4	5
Total	**1 157**	**12 499**	**3 680**	**18 264**	**35 610**	**84 519**	**141 354**

Programme ACCES*	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 1er avril	1 411	1 371	1 433
Nouveaux rapports d'infraction reçus	1 418	1 437	1 445
Rapports d'infraction traités et fermés Au moyen des interventions suivantes : • 372 décisions du tribunal de la Régie. Des suspensions de permis ont été imposées dans 274 décisions, pour un nombre moyen de jours de suspension de permis de 9,9 jours; • 263 traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon de l'établissement ou de sa cession, de l'immatriculation des appareils d'amusement ou d'un manquement mineur; • 532 avis au titulaire lui rappelant ses obligations.	1 450	1 397	1 507
Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 31 mars	1 379	1 411	1 371

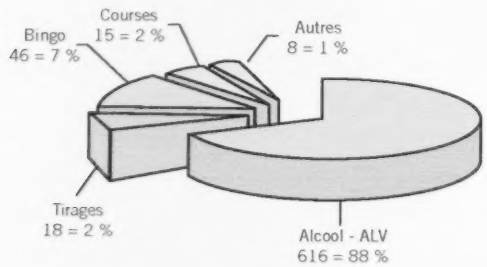
* Le programme ACCES vise à contrer les économies souterraines qu'entraîne le commerce illégal des boissons alcooliques au Québec et s'inscrit dans le *Plan d'action pour contrer l'évasion fiscale* du gouvernement du Québec. Cette initiative, coordonnée par le ministère de la Sécurité publique, engage de nombreux partenaires dont la Régie. Ce programme se fonde sur des inspections systématiques des établissements titulaires d'un permis d'alcool ainsi que sur la conduite d'enquêtes sur des réseaux de fabrication et de distribution illégales d'alcool. Le traitement des rapports policiers faits à la suite de ces opérations menées sur le terrain est confié à la Régie et au ministère de la Justice selon la nature de l'infraction.

Le nombre de décisions rendues par les régisseurs juridictionnels a diminué au cours de l'exercice, passant de 721 en 2008-2009 à 703 en 2009-2010. Cependant, les causes entendues par les régisseurs étant de plus en plus complexes, le nombre d'audiences a plus que doublé depuis les deux derniers exercices, passant de 752 à 1 543.

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Décisions rendues par les régisseurs juridictionnels	703	721	801

Des 703 décisions rendues par les régisseurs, 88 % l'ont été dans le secteur de l'alcool et des appareils de loterie vidéo.

Décisions rendues par secteur d'activité 2009-2010



ANNEXE 2
L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2010

ANNEXE 3
LE TABLEAU SYNOPTIQUE DU *PLAN STRATÉGIQUE 2006-2011*

ANNEXE 4
L'ÉTAT D'AVANCEMENT, AU 31 MARS 2010, DU *PLAN D'ACTION RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC*

Recommandations du Vérificateur général	Actions prévues	Échéance	État d'avancement	Commentaires
• Préciser les objectifs en matière de tarification.	• Adopter une politique de tarification en collaboration avec le ministère des Finances.	Mars 2010 Révisé : Juin 2010	Action avancée	Projet de politique transmis au ministère des Finances pour commentaires.
• Revoir la pertinence des grilles tarifaires actuelles en visant à alléger la réglementation et à simplifier la gestion.	• Réviser la structure des grilles tarifaires ainsi que les tarifs des permis, des licences et des attestations.	Mars 2011 Révisé : Mars 2012	Action débutée	Échéancier conforme à la *Politique de financement des services publics*.
• Analyser les données financières et les besoins relatifs aux ressources humaines en faisant le lien avec les activités de manière à évaluer la gestion et la productivité.	• Produire davantage d'analyses financières en vue de soutenir la prise de décision.	Avril 2010 continu	Action débutée	Analyses financières réalisées à des fins spécifiques.
	• Mettre en place un système de coût de revient et produire l'information.	Avril 2011	Action débutée	Structure de codification des coûts élaborée et élaboration des modèles de coûts en cours.
• Bonifier le plan stratégique par l'ajout d'objectifs précis et mesurables ainsi que par la prise en compte de la performance ayant trait aux activités de surveillance et de contrôle.	• Ajouter au *Plan stratégique 2006-2011* un objectif portant sur la performance des activités de surveillance et de contrôle.	Mars 2011 Révisé : Avril 2010	Action avancée	Reddition de comptes prévue dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*.
	• Formuler des objectifs précis et mesurables dans le prochain plan stratégique.	Mars 2011		Exercice de planification stratégique prévu à l'été 2010.
• Prendre des engagements dans la *Déclaration de services aux citoyens* quant aux délais liés à la délivrance de tous les types de permis et licences ainsi que d'appliquer un plan d'action pour que ces délais soient respectés.	• Implanter un processus de suivi des engagements liés aux délais de délivrance des permis et des licences.	Juillet 2009	Réalisé – Sept. 2009	
	• Réviser la *Déclaration de services aux citoyens*.	Mars 2010 Révisé : Juin 2010	Action avancée	Adoption prévue en juin 2010.
• Parfaire la reddition de comptes en incluant dans le rapport annuel de gestion toute l'information requise pour évaluer la performance.	• Enrichir le rapport annuel de gestion en ajoutant l'information disponible relative à la performance.	Mars de chaque année à partir de 2009 Révisé : Avril annuel	Action avancée	Amélioration apportée au *Rapport annuel de gestion 2008-2009*.
	• Inclure dans le rapport annuel de gestion l'information relative à la performance demandée par la Commission de l'administration publique dès la réception des directives du Secrétariat du Conseil du trésor.	À déterminer Révisé : Mars 2011		Directives du SCT prévues en 2010- 2011.
• Examiner les façons de faire d'autres organisations afin de s'inspirer des meilleures pratiques.	• Mettre en place un processus de veille.	Juillet 2009 continu Révisé : Avril 2009 continu	Réalisé – Mars 2010	
• Mettre en place des procédures formelles ainsi que des directives explicites à l'égard du processus lié à la délivrance des permis, des licences et des attestations.	• Revoir ou élaborer les procédures, directives, aide-mémoire en fonction des processus établis pour la délivrance des permis, des licences et des attestations.	Mars 2012 continu Révisé : Mars 2011	Action avancée	Processus complétés et en place pour plusieurs permis et licences.

Recommandations du Vérificateur général	Actions prévues	Échéance	État d'avancement	Commentaires
• Instaurer des mécanismes d'encadrement et de contrôle de la qualité pour s'assurer que toutes les activités nécessaires ont été réalisées comme il se doit avant d'accorder un permis, une licence ou une attestation.	• Implanter un programme de contrôle de la qualité pour la délivrance des permis, des licences et des attestations.	Mars 2012 Révisé : Déc. 2009	Réalisé – Oct. 2009	
• Informer adéquatement et en temps utile les régisseurs en ce qui a trait aux demandes d'autorisation d'exploitation temporaire présentées en retard.	• Revoir le processus de cession du permis d'alcool.	Mars 2010	Réalisé – Déc. 2009	
• Veiller à la mise à jour de l'information stockée à l'aide des systèmes concernant les titulaires de permis, de licences et d'attestations.	• Rappeler aux policiers et aux employés l'importance de la mise à jour continue des systèmes informatiques.	Juin 2009	Réalisé – Juin 2009	
	• Implanter un nouveau système informatique pour le secteur alcool en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique.	À préciser	Action débutée	Dossier d'affaires élaboré à 95 %.
• Voir à ce que les dispositions légales portant sur les concours publicitaires soient respectées.	• Formaliser le mécanisme de vérification de l'enregistrement des concours publicitaires.	Juin 2009	Réalisé – Juin 2009	
	• Assurer le suivi des obligations des promoteurs de concours publicitaires.	Avril 2010 Révisé – Oct. 2009	Réalisé – Déc. 2009	
• Veiller à la mise à jour de la réglementation en s'assurant que les obligations qui en découlent sont pertinentes et qu'elles n'entraînent pas un nombre indu de formalités administratives.	• Mettre à jour l'encadrement législatif des secteurs :			
	• détaillants de boissons alcooliques	Mars 2010	Réalisé – Mars 2010	Projet de révision complété – consultations à venir.
	• courses de chevaux	Mars 2010 Retiré – Mars 2010		Action retirée considérant l'avenir incertain du secteur.
	• Poursuivre les efforts d'allégement des formalités administratives selon les engagements du *Plan stratégique 2006-2011*.	Mars 2011	Action débutée	Pris en compte lors de l'élaboration du projet de révision du cadre légal du secteur de l'alcool, du projet de refonte du système informatique de ce secteur et de l'élaboration des processus opérationnels de délivrance de permis et de licence.
• Intégrer une gestion complète des risques dans la planification des activités de surveillance.	• Développer une méthode d'évaluation des risques et intégrer cette dimension à la planification des inspections.	Mars 2010	Réalisé – Sept. 2009	

Recommandations du Vérificateur général	Actions prévues	Échéance	État d'avancement	Commentaires
• Instaurer des procédures d'inspection adéquates portant sur tous les éléments pertinents de la réglementation et veiller au respect de celle-ci.	• Mettre en place un système de grilles d'inspection.	Sept. 2009 Révisé : Déc. 2009	Réalisé – Oct. 2009	
	• Formaliser les procédures d'inspection en fonction de la réglementation en vigueur.	Mars 2011 Révisé : Mars 2010	Réalisé – Oct. 2009	
	• Implanter un programme de contrôle de la qualité des inspections.	Mars 2011	Réalisé – Sept. 2009	

Recommandations de la Commission de l'administration publique	État d'avancement
• Que la RACJ accélère le processus de révision complète de ses politiques et de ses processus organisationnels et qu'elle revoie les échéanciers de réalisation de plusieurs éléments du plan d'action.	• La priorité a été accordée à la révision des processus du secteur de l'alcool et du secteur des jeux, qui représentent plus de 90 % des permis et licences délivrés par la Régie. Plusieurs de ces processus ont été révisés depuis avril 2009 et sont en place. • À la lumière des résultats obtenus et des nouvelles informations disponibles, le plan d'action ainsi que le calendrier de réalisation ont été revus. La réalisation de plusieurs actions a été ou sera devancée par rapport aux prévisions initiales. Depuis avril 2009, 12 des 24 actions prévues dans le plan ont été réalisées et la réalisation de 5 actions est avancée.
• Que la RACJ envisage la possibilité de recourir à des spécialistes de l'extérieur pour l'accompagner dans la mise en place accélérée du plan d'action. À tout le moins, elle devrait confier un mandat urgent et prioritaire à quelques gestionnaires chargés, à temps plein, de coordonner les changements.	• Une entente a été signée avec l'Observatoire de l'École nationale d'administration publique pour la réalisation de travaux de recherche comparative et de veille. • Tous les gestionnaires de la Régie sont mobilisés pour la réalisation du plan d'action. Ils rendent compte des résultats dont ils sont responsables devant le comité de gestion.
• Qu'une révision en profondeur des lois et règlements administrés par la RACJ soit réalisée afin d'alléger et de simplifier ses politiques et ses processus organisationnels et, ultimement, d'améliorer le service à la clientèle et la protection du public. La Commission estime que le gouvernement devra donner suite rapidement aux recommandations de la RACJ, qui doivent être transmises d'ici mars 2010.	• Le projet de révision du cadre légal du secteur des détaillants d'alcool est complété. Les documents qui serviront à la consultation sont en préparation. • L'action concernant la révision du cadre légal des courses de chevaux a été retirée, considérant l'avenir incertain de ce secteur.
• Que la RACJ améliore considérablement sa planification stratégique, sa déclaration de services aux citoyens et sa reddition de comptes.	• Le plan stratégique de la Régie prend fin le 31 mars 2011. Une révision en profondeur débutera lors de l'exercice de planification stratégique prévue à l'été 2010. • Les travaux de mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens* sont pratiquement terminés. Une déclaration améliorée devrait entrer en vigueur le 1er juillet 2010. • Des améliorations ont été apportées au *Rapport annuel de gestion 2008-2009*. Le Secrétariat du Conseil du trésor devrait faire connaître les directives pour répondre aux attentes des parlementaires en termes de reddition de comptes au cours de 2010-2011.
• Que la RACJ procède de façon prioritaire à la modernisation de ses outils informatiques selon une planification rigoureuse et un calendrier précis pour améliorer sa performance, sa gestion, sa reddition de comptes ainsi que pour assurer la satisfaction de ses besoins, ceux de ses partenaires et des citoyens.	• Les travaux en vue de doter la Régie d'un système informatique plus performant pour traiter les dossiers du secteur de l'alcool sont en cours. Le ministère de la Sécurité publique, responsable des services informatiques pour l'ensemble du portefeuille du Ministre, termine présentement undossier d'affaires en vue d'obtenir l'autorisation du Secrétariat du Conseildu trésor afin d'aller de l'avant avec le projet.

ANNEXE 5
LA REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Plan d'action de développement durable 2008-2011

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel : Sensibiliser le personnel au concept et aux principes de développement durable.

Action : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*.

Indicateur : Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable.

Cible : 80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011.

Résultats 2009-2010 : Différents gestes de sensibilisation ont été posés. Le mécanisme de mesure sera mis en place d'ici 2011.

Gestes posés :

- Participation à 8 formations organisées par le Bureau de coordination du développement durable (15 participants) :
  - reddition de comptes 2008-2009 (1 participant);
  - outils et mécanismes de mesure des activités de sensibilisation et de formation pour rencontrer les cibles de la stratégie (2 participants);
  - partage sur les outils des MO de prise en compte des principes (2 participants);
  - élaboration du cadre de gestion environnementale (2 participants);
  - indicateurs annuels de performance administrative 2009-2010 (2 participants);
  - adoption d'un cadre de gestion environnementale (1 de 4) (2 participants);
  - outils et activités de sensibilisation (2 participants);
  - adoption d'un cadre de gestion environnementale (2 de 4) (2 participants).
- Alimentation de la rubrique « développement durable » :
  - diffusion de deux capsules de sensibilisation dans l'intranet;
  - ajout d'une boîte à suggestions.
- Installation du visuel de la démarche de développement durable (mobile) dans les salles de repos à Montréal et Québec.

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel : Favoriser l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement dans les activités quotidiennes.

Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable.*

Indicateur : État d'avancement de la mise en place d'un cadre de gestion environnementale.

Cible : Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.

Résultats 2009-2010 : Adoption prévue en 2010-2011.

Indicateur : Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Résultats 2009-2010 : Neuf mesures ou activités mises en œuvre.

Gestes posés :

- Soutien au transport en commun par l'offre de deux programmes, soit un programme d'abonnement au transport en commun avec retenue sur le salaire et le programme Accès annuel *allégo* aux transports collectifs;
- Salle de visioconférence accessible à tous les employés aux bureaux à Québec et à Montréal;
- Système de recyclage multimatières en place au bureau à Montréal;
- Mise en place d'un mécanisme de mesure de la consommation de carburant et des distances parcourues des véhicules loués;
- Rappel de la disponibilité de corbeille de recyclage personnelle pour le papier;
- Activité de sensibilisation « Réduisons notre consommation de papier » qui a rejoint près de 70 % du personnel. Plus de 50 % du personnel a adhéré au principe et réclamé un certificat et une épinglette;
- Diffusion dans l'intranet des consignes pour la création d'une « signature verte »;
- Participation au comité des locataires-occupants du Palais de justice de Montréal pour le programme « Visez vert »;
- Gestion des biens excédentaires privilégiant le réemploi.

Indicateur : Nombre de pratiques d'acquisition écoresponsable mises en œuvre.

Résultats 2009-2010 : Sept pratiques mises en œuvre.

Gestes posés :

- 95 % des achats de papier respectent les critères de papiers fins à 100 % recyclés contenant au moins 30 % de fibres post-consommation;
- Papier recyclé contenant des fibres post-consommation requis dans 54 % des contrats d'impression;
- 100 % des achats de micro-ordinateurs répondent aux critères EPEAT;
- Installation de robinets d'eau filtrée au bureau à Montréal pour remplacer l'utilisation d'eau embouteillée;
- Les cartouches d'encre noire réusinées comptent pour 73 % des achats de cartouches d'encre noire ;
- Réaménagement du bureau à Québec avec dispositions écoresponsables dans les contrats d'approvisionnement en biens et services (cloisons, revêtement de sol, peinture);
- Achat d'imprimantes moins dommageables pour l'environnement.

ANNEXE 6
LE *CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS* DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

PRÉAMBULE

Le présent code est destiné à préserver et à renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi judiciaire.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit ses régisseurs, dont son président et ses vice-présidents.

2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).

3. Les règles énoncées dans le présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la loi ou du règlement, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.

6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

DEVOIRS DU RÉGISSEUR ENVERS L'ADMINISTRÉ

Respect du droit et de l'intérêt public

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Équité et bonne foi

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.

9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

Respect et courtoisie

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

Objectivité et ouverture d'esprit

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

    Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

    11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

    11.2 En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience, sauf en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

Accessibilité à la justice administrative

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé, notamment en lui expliquant de façon compréhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

    Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré, notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

Diligence

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

Discrétion

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

AUTRES DEVOIRS DU RÉGISSEUR

Développement des connaissances

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activité de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

Collégialité et cohérence

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

Loyauté

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

Réserve et objectivité

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

    L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Exclusivité des services et assiduité

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Honnêteté et conflit d'intérêts

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités assujetties aux lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :

    - le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;
    - le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;
    - le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :

    - de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;

    - de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;

    - de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;

    - d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

    Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

ACTIVITÉS POLITIQUES

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

RÉMUNÉRATION

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

RÈGLES PROPRES À LA FIN DU MANDAT DU RÉGISSEUR

42. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

43. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année de départ de ce dernier.

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

46. Le secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

47. Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la loi, au règlement ou au Code d'éthique et de déontologie, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.

48. La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

49. Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

DISPOSITION FINALE

50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière le 25 août 1999.
Amendé en séance plénière le 6 octobre 1999 et le 7 février 2000.

Québec